

# Estresse Laboral: o desgaste psíquico no trabalho e a Síndrome de Burnout

Sonia Maria de Wallau <sup>1</sup>

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo interligar conceitos e reflexões sobre o Estresse Laboral, de minha tese de doutorado em Psicologia Clínica e da Saúde: *“O Estresse Laboral nos profissionais da área da saúde”*, com outras áreas de abrangência do trabalho, como as áreas organizacionais e institucionais; trata-se de um enfoque interdisciplinar, direcionado para o entendimento do significado e importância do estresse e seus efeitos psicofisiológicos no ser humano.

**Palavras chave:** Estresse, trabalho, áreas organizacionais.

## ABSTRACT

This paper has as objective to establish connections about concepts and reflections on the Labor Stress, from Postgraduate Thesis in Clinical and Health Psychology: *“The labor stress in the professional of the health area”*, whit other areas of the world work - in institutions and organizations - directing for the agreement and importance of stress and is psychology and physiology effects in the human being.

**Key-words:** Stress, work, organization areas.

## INTRODUÇÃO

O impacto do estresse, tanto na vida pessoal como no trabalho, constitui-se, atualmente, num dos desafios aos pesquisadores e estudiosos deste tema que direcionam seus conhecimentos e intervenções aos efeitos dos agentes estressores nos indivíduos: profissionais da área da saúde, empresas e instituições inseridas no eixo das responsabilidades sociais e outras atividades laborais.

O termo estresse já foi muito popularizado, mas cada vez mais investigamos, pesquisamos, estudamos e refletimos sobre o complexo fenômeno de estresse, prevenção e estratégias de enfrentamento (*coping*)<sup>2</sup> mais eficientes. E sabemos que nenhum termo teve a “força” da palavra estresse, usada muitas vezes de modo indevido na linguagem coloquial; estamos cientes, que o estado de estresse envolve situações psicofisiológicas que transcendem a semântica da palavra, pelas implicações que o mesmo ocasiona no organismo do ser humano, nas suas relações com o mundo externo e em seu funcionamento biopsicosocial. Portanto, trata-se de um fenômeno complexo e sua contextualização não é tão simples assim!

Sabemos de pesquisas nos Estados Unidos, países da Europa e agora no Brasil, cujos investigadores estão preocupados com as consequências do estresse na saúde física e mental do indivíduo e com o conseqüente prejuízo para a produtividade das empresas e instituições, e

<sup>1</sup> Psicóloga, Doutoranda em Psicologia Clínica e da Saúde - Universidade de Santiago de Compostela/Espanha; Professora do Centro Universitário Feevale. E-mail: wallausonia@uol.com.br.

<sup>2</sup> Processos cognitivos e de conduta que se desenvolvem para manejar as demandas específicas externas e/ou internas que são avaliadas como excedendo aos recursos do indivíduo (Lazarus e Folkman, 1986).

que procuram encontrar o grau de tensão que passa a ser problemático para os indivíduos; as variáveis são inúmeras, surgindo como agentes estressores as condições físicas de trabalho que buscam na Ergonomia um importante referencial, o estresse ligado às novas tecnologias e outras inúmeras causas.

É importante fazermos uma alusão ao significado da palavra STRESS: provém da Física e significa tensão ou esforço, resultando em deformidade. Em meados do século XX, *Hans Selye* passou a utilizá-la em seus estudos sobre o fenômeno psicofisiológico, o qual indicava o estado de um sujeito que resulta da interação do organismo com estímulos ou circunstâncias nocivas ambientais (ruídos, desastres da natureza, catástrofes); atualmente uma gama de agentes estressores, que caminham lado a lado com os avanços da ciência e dos sistemas político-econômicos, são causas dos transtornos psíquicos que ocorrem no ser humano: depressão, doenças psicossomáticas (hipertensão, úlceras, etc), além de conseqüências na atividade laboral: desemprego, absenteísmo, conflitos nas relações interpessoais e outras variáveis comprovadas, através de pesquisas, podem levar à Síndrome de *Burnout*, esta entendida como conseqüência do estresse laboral crônico.

Permitimo-nos, neste momento, tecer alguns comentários a respeito da história que o estresse, em sua trajetória, percorreu.

Selye (1950), o precursor dos estudos do estresse, a partir de um enfoque biológico, afirma que o estresse é uma resposta psicofisiológica do organismo a uma situação ou agente estressor. Em seu livro, *The Physiology and Pathology of exposure to stress*, define a longa e continuada exposição ao estresse sistêmico, a G - A - S (*general-adaptation-síndrome*) como sendo reações sistemáticas do corpo a situações estressoras.

Nos Estados Unidos, as pesquisas estão cada vez mais avançadas e entre os países europeus, a Espanha encontra-se como um dos centros importantes no estudo do estresse. Entre estes estudiosos, temos Labrador (1993),

que comenta a teoria de Selye, o qual, tendo em vista os primeiros e importantes passos para a aferição deste fenômeno, já pontuava a importância da relação mente-corpo, e colocava a atual psicossomática<sup>3</sup> em evidência para o entendimento de várias doenças, tais como neuroses, transtornos psicossomáticos, como a hipertensão, por exemplo, ao que ele denominava de “choques” emocionais e físicos, fazendo alusão às “doenças da civilização”.

Também já considerava que, fisiologicamente, o estresse é o resultado de uma reação do organismo em resposta a fatores externos invasivos e desagradáveis ao indivíduo. Como primeira resposta ou reação do organismo a uma situação estressora (desastres, perdas, desemprego, etc...), na Fase de Alarme, ocorre a descarga da Adrenalina sobre o sistema cardio-respiratório, acelerando os batimentos cardíacos e ocorrendo uma diminuição do tamanho dos vasos periféricos, podendo haver quadros hipertensivos agudos. E assim, várias outras manifestações patológicas sucedem-se em decorrência do estresse, em resposta às situações ameaçadoras que surgem na fase de alarme do SGA, ou seja, no momento em que o indivíduo necessita de recursos próprios para adaptar-se às situações, que dependerão de suas respostas individuais. Por isso, sabe-se que cada indivíduo responde de modo diferente às situações de estresse e que quanto mais prolongada e repetida a situação ansiogênica à qual o indivíduo encontra-se exposto, maior a probabilidade do mesmo desenvolver o estresse: o mesmo surge então, como um tipo particular de relação da pessoa com o meio. Precisa forçar seus limites, as suas competências, funcionando num registro que não é comumente o seu.

À medida que os estudos sobre estresse foram evoluindo, constatou-se que estar em situação ou estado de estresse, ocasionalmente, não é considerado prejudicial ao organismo, pois este tem recursos para adaptar-se a estas situações quando não prolongadas. A permanência neste estado é que pode causar uma infinidade de complicações, instalando-se o estresse crônico; entre estas complicações, o enfraquecimento do sistema de defesas do

<sup>3</sup> Atualmente, Pierre Marty, da escola francesa, reafirma a unicidade corpo - psiquismo, à luz da Psicanálise.

organismo, ou seja, enfermidades explicadas pela imunologia.

A partir de Selye, vários estudos foram surgindo na literatura e empirismo de estudo do estresse, aprimorando conceitos e evoluindo cada vez mais. Surgiram então os Modelos Teóricos. Entre eles Lazarus e Folkman que, na década de 1984, criaram o *Modelo Transacional*, explicando o estresse como um processo dinâmico, interativo e reativo entre o sujeito e o meio; segundo este modelo, cada indivíduo possui estratégias próprias e particulares para emitir uma resposta de estresse.

Este modelo nos fala da importância da variável *Apoio Social*, como sendo um mediador entre a saúde e a doença, reduzindo o impacto do estresse. A falta de apoio social aumenta a vulnerabilidade para a doença física ou mental; este apoio pode reduzir o impacto negativo de situações de vida, pois ajuda o indivíduo a enfrentar o agente estressor, atenuando a resposta de estresse.

#### **E onde é encontrado este Apoio Social?**

Um dos seus principais pilares é a família, núcleo no qual o sujeito procura apoio nos momentos difíceis da vida; assim, também, surge como importante a qualidade das relações humanas dentro do grupo social.

Para Peiró (1995), as medidas de apoio social mostram correlações significativas com o neuroticismo, auto-estima e ansiedade social, sendo que os estudos sobre o isolamento social e a solidão têm mostrado que as características de personalidade destas pessoas incidem sobre a situação, através de seu comportamento, dificultando a criação de vínculos e relacionamentos interpessoais. Tratar-se-ia, então, de um baixo nível de competência relacional. Aborda o apoio social como um fenômeno de tradição interpessoal que implica a expressão de afeto positivo, nos valores e crenças como ajuda e assistência a estas pessoas.

E ainda o autor, quando se refere às estratégias de intervenção para a prevenção e manejo do estresse laboral, afirma que, ante

certos estressores, as estratégias individuais de enfrentamento (o modo como cada indivíduo enfrenta as situações de estresse) são ineficazes por si mesmas.

Peiró refere-se ao modelo de Fischer (1995), *Modelo Cognitivo sobre estresse e enfermidade*, o qual pontua as consequências do estresse para a saúde, agrupadas em categorias: diversas enfermidades, alterações de condutas, do bem estar e saúde mental, com repercussões negativas no desempenho e rendimento. Além disso, uma gama de disfunções fisiológicas que a literatura de estresse nos traz: as condições de altas demandas laborais, por exemplo, estão associadas com frequência a doenças coronarianas; neste modelo, deve-se entender os processos psicológicos e biológicos para compreender melhor as vias pelas quais determinadas doenças afetam o ser humano, assim como determinadas enfermidades são causadas pelas estratégias de enfrentamento do estresse.

O autor evidencia o estresse laboral e a saúde, afirmando que a exposição a estressores de diferentes naturezas, entre eles os laborais, está intimamente ligada com o deterioramento da saúde. A aparição de determinadas patologias é considerada a consequência mais importante da exposição prolongada a situações estressantes, e a desadaptação que esta produz no organismo.

Vimos, portanto, diversas variáveis que definem a instalação do estresse no indivíduo.

Especificamente quanto à problemática do estresse laboral, em *nível organizacional*, sabemos que qualquer mudança, qualquer intervenção pode incidir sobre o nível de estresse dos trabalhadores em relação à sua melhoria; principalmente aquelas relacionadas às condições ambientais de trabalho, estudo de liderança, planos de carreira, melhor gestão de recursos humanos, novas tecnologias, estrutura e clima organizacionais.

Existem inúmeros agentes estressores identificados (principalmente na questão ergonômica do trabalho, esta entendida como

adaptação homem-máquina), tanto na parte física quanto nas relações de trabalho; sabe-se da importância de intervir sobre eles. Faz-se necessário, então, potencializar este tipo de estudo, a fim de fundamentar, de forma mais adequada, as intervenções neste âmbito, através do rigor científico e da evidência empírica existente. Deverão haver mudanças organizadas, cuja relação com o estresse dos trabalhadores só poderá ser investigada cientificamente.

Vários outros modelos abordam o estresse laboral:

- *Ivancevich e Matteson (1980)* revisam o modelo psicossomático, o bioquímico, de adaptação ocupacional e socioambiental. Estes autores formulam uma seqüência explicativa da conexão entre trabalho e saúde dos profissionais;

- *Kopelman e Connolly (1983)* descrevem as relações dos conflitos entre as relações e o trabalho; as fontes de relação entre as áreas de conflito e a satisfação; entre satisfação laboral e satisfação geral com a vida;

- *Greenhaus e Bentell (1985)* sugerem que as pressões laborais podem intensificar os conflitos entre trabalho e família;

- *Modelo dos resultados múltiplos de Golembiewsky (1986)* propõe que quando os fatores laborais (segurança no trabalho, prêmios, colegas de trabalho) são negativos, o estresse laboral poderá evoluir para a Síndrome de *Burnout*. O modelo inclui efeitos de *feedback*, que reforçam e ajudam a manter os efeitos principais dos postos de trabalho;

- *Modelo de investigação ergonômica de Martin e Pareda (1998)*, importante para se entender os níveis de estresse que se instalam nas organizações, em função da inadequada relação homem-máquina;

- *Modelo de Labrador (1992)*, o qual direcionou a duração do estresse à conexão entre resposta de estresse, considerando fatores como a duração de exposição a uma situação

estressora; ou seja, quanto mais tempo um sujeito fica exposto a uma situação de estresse, maiores são as conseqüências; considerou também os componentes fisiológicos, cognitivos e motores e o aparecimento de transtornos psicofisiológicos.

Vimos aqui os modelos através dos quais os estudiosos, no entendimento do estresse, aprofundam-se; entendemos, a partir deles, que ter muitos recursos é necessário, mas também se deve ter habilidades para utilizá-los, de acordo com o contexto social em que vivemos.

Importante aspecto encontrado na literatura e nos estudos do estresse é a questão da personalidade do *tipo A ou Padrão de conduta tipo A*, que configura os indivíduos com um padrão de respostas às situações que se apresentam e que caracterizam as pessoas predispostas a desenvolverem o estresse; surge como uma variável importante a ser considerada.

São indivíduos com características de impaciência, velocidade excessiva em executar tarefas, urgência de tempo, esforço demasiado para o sucesso, alta competitividade com os colegas, compromisso excessivo com seu trabalho, desempenho de múltiplas tarefas, entre outras características. Se suas expectativas são demasiado elevadas, e o trabalho não traz o retorno esperado, surgem sentimentos de cansaço e desilusão, ocorrendo distúrbios do sono, depressão, doenças psicossomáticas, questionamentos sobre sua própria competência, perda da auto-estima e autoconfiança, podendo desenvolver o *Burnout*, que constitui a fase posterior a um forte estresse, causado por excesso de trabalho, expectativas profissionais não correspondidas e sentimentos de frustração.

Na leitura de Finato (2001), encontramos subsídios importantes quando a mesma lança seu interesse sobre o padrão de conduta tipo A, referindo-se ao mesmo como um complexo binômio ação-emoção, a partir dos estudos de Friedman e Roseman na década de 1950. Os mesmos definiram este tipo de comportamento como inerentes àqueles indivíduos com traços de personalidade agressiva; também relata a

existência de estudos por identificar outros aspectos, como incapacidade de delegar aos outros tarefas e responsabilidades, controle rígido dos que os rodeiam, incapacidade de tolerar angústias, racionalizando emoções; na busca de êxito profissional ou social, lançam-se na competitividade, além da necessidade de perfeccionismo; surgem então patologias como hipertensão, doenças coronarianas e outras complicações. Trata-se de um importante enfoque referente ao papel das emoções na etiologia das doenças em pacientes coronarianos.

Se falarmos em emoções, como uma das variáveis importantes no desencadeamento de doenças orgânicas, nada mais se faz do que referência à Psicossomática de Pierre Marty. Esta escola francesa contemporânea, que enquadra a psicanálise para explicar seus pressupostos, vai nos explicar os mecanismos de defesa usados pelos indivíduos, aduzindo que uma das dificuldades do paciente coronariano é a dificuldade de se permitir fantasiar; usualmente ele projeta nos outros o que ele é ou gostaria de ser, dificultando assim as relações reais.

E na vertente da linha comportamentalista do estudo do estresse, encontramos a analogia que nos permite entender o sentido do termo *Padrão de Conduta tipo A*. Continua Finato afirmando que os mecanismos excessivos de adaptações são os responsáveis pelas doenças de adaptação, tais como hipertensão, infarto, fazendo com que o organismo seja lesado pelos próprios mecanismos de defesa.

No enfoque psicossocial, o estresse no trabalho é um fenômeno cada vez mais frequente e com conseqüências importantes em nível organizacional e intelectual; vivemos numa sociedade capitalista e globalizada, e o contato com as *novas tecnologias*, entre outras variáveis, torna o ser humano ansioso, vulnerável a estes novos desafios cognitivos que permeiam o mundo do trabalho. A Psicologia do Trabalho, em seus postulados teóricos, tem então, cada vez mais, cuidados com a saúde psíquica do ser humano inserido em sua atividade laboral.

Não se trata, entretanto, neste artigo, de entrar na questão epistemológica das linhas

psicológicas que estudam o estresse, tanto em relação às suas características, como as causas e conseqüências. Seja qual for o viés teórico, o nosso objeto de estudo são os fenômenos psíquicos e a saúde mental do ser humano, inserido no contexto laboral e social de uma sociedade competitiva, que tem sua historicidade marcada por mudanças, estas sempre se configurando como ansiogênicas, pela necessidade de adaptação impostas ao homem.

Sabemos que, desde a Revolução Industrial, no século XIX, desaparecia o artesão para dar lugar, segundo Dejours (1994), ao operário de massa, despossuído de seu aparelho psíquico, dando lugar a um sujeito instrumentalizado, iniciando-se as questões referentes às psicopatologias do trabalho; e no desenrolar dos avanços e descobertas científicas, foi sendo cada vez mais solicitado a dar conta de demandas que a sociedade industrializada, e agora tecnológica, lhe impõe.

**E como fica a questão de sua subjetividade?**

A leitura dejouriana denuncia que a perda do significado do trabalho pode atingir a identidade social, destruir o prazer e o interesse, fazendo com que a vida laboral fique reduzida a execuções do que está prescrito; e o mundo afetivo passa a ser amputado da vida mental consciente.

E esta situação poderá encontrar-se presente no momento em que o indivíduo e as organizações não se preocuparem com os agentes que causam o estresse, no sentido do diagnóstico, prevenção e tratamento. Podemos ter o deterioramento da qualidade de vida laboral numa organização, e os níveis elevados de estresse podem repercutir negativamente na preservação da saúde, quando agentes estressores (ergonômicos, de relações humanas, gestão organizacional) apresentam-se extremamente desafiadores, fazendo com que o indivíduo esgote suas capacidades de enfrentá-los (*coping*), com grande prejuízo para a organização e para o indivíduo.

Como já visto, os efeitos do estresse va-



riam de acordo com as diferenças individuais, características de personalidade, padrões de conduta e estilos cognitivos, e isso nos explica as diferentes respostas para o mesmo tipo de agente estressor, isto é, cada indivíduo vai reagir ou desenvolver estresse frente à mesma situação (agente estressor), de modo diferente. E encontramos em Peiró (1995, p. 11) que é necessário conhecer o mais precisamente possível as características relevantes do indivíduo para poder prever as conseqüências possíveis de determinados estressores do ambiente laboral. Existem características individuais importantíssimas implicadas no processo do estresse, que são agrupadas em três categorias: genéticas (física, constitucionais, sexuais e cognitivas), adquiridas (classe social, educação e idade), de personalidade (tipo A, ansiedade, traço/neuroticidade, locus de controle, auto-imagem, auto-estima, flexibilidade e estilo de afrontamento).

Também foram vistas as fases que, desde Selye, caracterizam a instalação do estresse: *Fase de alarme*, *Fase de resistência* e *Fase de esgotamento*. E é nesta última fase que poderá ocorrer o estresse crônico, com as implicações psicofisiológicas, instalando-se a **SÍNDROME DE BURNOUT**.

### E o que é o BURNOUT?

Gonzáles (1995), em seus estudos sobre o *Burnout*, afirma que esta síndrome não está incluída ainda nas Classificações Internacionais das Doenças devido à sua recenticidade, e a diferencia de outros transtornos, como sendo um conjunto de sintomas vinculados aos profissionais, em suas atividades laborais, atuando sempre em contato direto com outras pessoas.

A mesma tece considerações sobre a origem do termo *Burnout*, como a tendo em 1974, através de Freudenberger, nos Estados Unidos, e o contexto através do qual Maslach, em 1977, a definiu.

Considera que sua especificidade se encontra no fato de que, em se tratando de uma afetação emocional, seu desenvolvimento e incidência se referem ao âmbito laboral,

assim como sua prevalência é significativa nos serviços de pessoas que trabalham em contato direto com seres humanos; parece tratar-se de uma síndrome laboral que afeta emocionalmente os indivíduos, levando-os a uma perda de significados de seu trabalho, baixando significativamente o rendimento e a atenção aos colegas de trabalho, afetando a qualidade das relações humanas.

Este enfoque era inicialmente aplicado na área da saúde, porém, à medida que foram feitos estudos empíricos, foi-se percebendo que a síndrome abrange outras áreas que não somente as que prestam serviços de cuidados ou de ajuda. Hoje se sabe que, cada vez mais, *Burnout* é investigado e constatado em empresas e instituições.

Trata-se de uma resposta ao estresse crônico, tendo como conseqüência o esgotamento físico e psicológico, sentimentos de *despersonalização* e frieza em relação aos demais e um sentimento de inadequação às tarefas que desenvolve, baixa auto-estima, insatisfação com o trabalho, problemas de relacionamento interpessoal, entre outras características.

É importante diferenciá-la de uma crise do ciclo vital, pois tem sua maior incidência nos profissionais jovens e influi diretamente nas relações interpessoais da organização laboral; também é considerada como um desgaste entre as necessidades do profissional e os interesses da empresa, em diversos âmbitos: saúde, organizacional, institucional e outras.

No ambiente de trabalho, comenta Yela (1990), quando a organização não favorece o necessário ajuste entre as necessidades dos trabalhadores e os fins da instituição, estes podem perceber tal ambiente como ameaçador, desencadeando os sinais precoces de *Burnout*, tais como desmotivação, falta de energia e entusiasmo; desinteresse pelos clientes, percepção desses como frustrantes e crônicos; alto absenteísmo e o desejo dos indivíduos deixarem a profissão por outra ocupação. Como conseqüência desse quadro, produz-se uma redução na qualidade dos serviços prestados.

Temos então que o sofrimento mental, o estresse e as doenças psicossomáticas que acometem profissionais advêm de uma lista interminável de fatores que, na maioria das vezes, associados, desencadeiam reações de saúde no trabalhador. A inadequação da personalidade e expectativas frente ao trabalho que realiza, aliado às pressões externas, ou seja, da família, financeiras, questões de auto-estima, podem levar ao desenvolvimento de distúrbios psíquicos.

E vamos buscar em Freud (1930), em sua obra *Leonardo da Vinci, uma lembrança da infância*, a sua leitura sobre a representação simbólica do trabalho e o seu significado para o ser humano:

(...) a atividade profissional constitui fonte de satisfação, se for livremente escolhida, isto é, por meio da sublimação, tornar possível o uso de inclinações existentes, de impulsos instintivos (pulsionais) persistentes ou constitucionalmente formados. No entanto, como o caminho para a felicidade, o trabalho não é altamente prezado pelos homens. Não se esforçam em relação a ele como o fazem em relação a outras possibilidades de satisfação. A maioria das pessoas só trabalha sob pressão da necessidade, e esta aversão humana ao trabalho suscita problemas sociais extremamente difíceis (FREUD, 1930, p. 99).

No mundo contemporâneo, várias vertentes teóricas preocupam-se com a saúde das instituições desde o início do século XX, mostrando caminhos; novos desafios são encontrados pela Psicologia e outras áreas de estudo em que o ser humano está inserido, como o diagnóstico da *Síndrome de Burnout*: o esgotamento emocional, a perda da vontade de trabalhar, a desilusão frente à tarefa laboral que acomete muitos profissionais.

Existem duas perspectivas no contexto do *Burnout*: a Clínica, conforme os estudos de Peiró, a qual explica a *Síndrome de Burnout* como uma experiência de esgotamento, decepção e perda de interesse pela atividade laboral, surgindo nos profissionais que trabalham em contato direto com pessoas diariamente. Neste aspecto pode aparecer fadiga emocional, sensação de inutilidade e impotência, falta de entusiasmo pelo trabalho e a vida em geral, baixa auto-estima. Neste enfoque, a “*síndrome de quemarse por el trabajo*” (*Burnout*) deve ser entendida como um estado resultante de um

trauma narcisista, tendo como consequência a baixa auto-estima. Dentro de outra perspectiva, o autor coloca o fator psicossocial, caracterizado pelo esgotamento emocional, despersonalização e falta de realização no trabalho; ocorre um esgotamento da energia de recursos emocionais próprios, um sentimento de estar esgotado devido ao contato diário com as pessoas com as quais trabalha. A despersonalização se caracteriza, segundo o autor, por sentimentos negativos e de “frieza”, fazendo com que haja uma rigidez afetiva, e a falta de realização no trabalho faz com que ocorra uma avaliação negativa e insatisfação laboral.

Vários modelos assinalam a *Síndrome de Burnout* como um estado de esgotamento físico, mental e emocional, resultante da tensão emocional derivada do estresse laboral crônico; explicam, sim, a etiologia da síndrome como trazendo consequências para o profissional e para a organização em que trabalha.

Os estudos empíricos chegaram a conclusões semelhantes através de trabalhos, métodos de aferição e avaliação, aplicação de questionários e inventários para avaliar o *Burnout*. Os estressores estariam combinados e originados no contexto social, laboral e características de personalidade de cada sujeito, estas tomadas como variáveis, tratando-se de um trabalho bastante complexo, pois se pode identificar determinadas características de personalidade que tornam as pessoas mais vulneráveis ante os agentes estressores.

As categorias estabelecidas por Peiró fazem com que, de modo sistemático, possamos acompanhar a instalação do estresse laboral e a *síndrome de quemarse*; o mesmo nos traz que, como responsáveis por estes transtornos, é preciso levar em conta o ambiente físico do trabalho, as relações interpessoais, as quais agregam um conjunto de expectativas que se espera do profissional, os estressores relacionados com as novas tecnologias (as mesmas podem facilitar ou dificultar o desempenho das tarefas, pois provocam mudanças nas habilidades, podendo afetar os sistemas cognitivos e emocionais, dependendo de como o indivíduo se ajusta ao sistema tecnológico) e às relações

trabalho-família.

Os estudos de Tobal (1998) sobre a *Síndrome de Burnout*, levam a um importante paradigma em relação às instituições e aos profissionais que nelas atuam. Comenta a teoria de Taylor (Organização Científica do Trabalho) que, em 1911, revolucionou o modo e a organização do trabalho, e assim a Psicologia Aplicada ao Trabalho percebe conseqüências negativas no âmbito das emoções, dos sentimentos e dos desejos, gerando estresse e evoluindo, agora, no mundo contemporâneo, para o *Burnout*.

Faz também uma interessante leitura sobre as demandas que ocorrem nas organizações, no sentido de que o estresse crônico se estabelece quando as mesmas são elevadas, baseando-se no *Modelo das demandas de Karasek* (1992):

(...) se consideran de manera conjunta las demandas laborales y la capacidad de decisión del sujeto el ámbito laboral, aumenta la posibilidad de explicar el estrés. Las combinaciones entre las demandas y la capacidad para la toma de decisiones permiten entender las diferencias individuales existentes tanto en las consecuencias físicas como en las psicológicas del estrés (TOBAL, 1998, p. 116).

Importante suas colocações a respeito das resistências que algumas empresas possuem em admitir e aceitar que possuem estresse e que existem organizações “mais estressadas” e “menos estressadas”, e esta variável causa dificuldades na intervenção para a ajuda.

A psicologia, então, neste âmbito, trabalha com a prevenção e com os efeitos dos agentes estressores nos indivíduos e nas organizações.

Pontuar aqui se faz necessário: estamos muito longe de poder considerar que o estudo do estresse laboral esteja consolidado. Entendemos que o “mundo” empresarial, através da negação de transtorno de estresse em suas organizações, está querendo dizer, na realidade, que

(...) muchos colectivos non están dispuestos a aceptar que tienen estrés; para muchos aceptarlo poderla ser considerado como un signo de debilidad personal y en un mundo altamente competitivo aceptar que se sufre de estrés puede ser peligroso (TOBAL, 1998, p. 127).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Importante salientar que *Estresse Laboral ou Ocupacional* não é o mesmo que *Síndrome de Burnout*, conforme nossa leitura neste artigo. Encontramos quem desconsidere suas diferenças, mas não há na literatura de estresse um consenso sobre a gênese das mesmas; *o fato é que estas duas situações são ocasionadas a partir de situações relacionadas ao trabalho*.

*Burnout* é o resultado de um prolongado processo de tentativas de lidar com determinadas condições de estresse. O estresse pode ser visto como seu determinante, mas não coincide com o mesmo; *Burnout* não é um evento, mas sim um processo e, apesar de compartilharem duas características - esgotamento emocional e escassa realização pessoal - diferem pelo fator despersonalização (uma dessensibilização dirigida às pessoas com quem se trabalha, incluindo usuários, clientes e a própria organização, característica do *Burnout*); o estresse ocupacional é um esgotamento diverso, que interfere na vida pessoal do indivíduo, além de seu trabalho.

No Brasil, os estudos do *Burnout* ainda encontram-se em fase incipiente comparados aos grandes centros de estudo de estresse como os Estados Unidos e países da Europa; necessitamos ampliar nossos estudos empíricos; trata-se de um dos grandes problemas biopsicossociais e conforme Carlotto (2001), a *Síndrome de Burnout* tem gerado grande interesse e preocupação, não só por parte da comunidade científica internacional, mas também por entidades governamentais e empresariais norte-americanas e européias, devido à seriedade de suas conseqüências, tanto em nível individual como organizacional (absenteísmo e outras variáveis). Várias propostas têm surgido já a partir de resultados obtidos aqui no Brasil: abordagens individuais, mudanças na organização do trabalho e revisão de valores e estratégias organizacionais.

Temos, então, que o resgate dos valores humanos no trabalho é fundamental. O significado e o reconhecimento do trabalho e suas formas de recompensa, o sentimento de escolha sobre o mesmo, aliado ao senso de comunidade,



justiça e futuro melhor, com mais qualidade e equilíbrio.

E ainda: o estresse laboral não se manifestará se houver uma preocupação com a humanização e cuidados com a integridade física e mental do ser humano, pois, do ponto de vista psicológico, a motivação e a satisfação laboral são elementos indispensáveis para a saúde mental do indivíduo inserido no mundo do trabalho. E, seguindo o pensamento de Dejours, podemos concluir que o verdadeiro sentido do trabalho faz com que o homem encontre significado e razão para viver, quando se configura como experiência saudável, necessário à sobrevivência e permeado pela motivação, fazendo parte da construção de sua identidade; assim estará inserido num paradigma positivo, não gerando estresse, mas proporcionando a satisfação psíquica do trabalhador em seu cotidiano laboral e de suas relações humanas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARLOTTO, Maria S. **Síndrome de Burnout: um tipo de estresse ocupacional**. Canoas: Ulbra, 2001.

DEJOURS, Cristophe. **A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

FINATO, Maria Helena. **Aspectos psicológicos do paciente cirúrgico coronariano e o papel das emoções na etiologia da doença**. São Paulo: Revista da Associação Brasileira de Psicossomática, 2001.

FREUD, Sigmund. **O mal estar na civilização**. In: *Obras Psicológicas Completas*. Rio de Janeiro, v.21. Imago, 1974.

GONZALES, B. **El síndrome de “Burnout” (quemado) o del cuidador descuidado**. Madrid: Ayuntamiento de Madrid, 1995.

LABRADOR, Francisco. y CRESPO, Maria. **Estrés, transtornos psicofisiológicos**. Madrid: Eudema, 1993.

MARTY, Pierre. **A psicossomática do adulto**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

PEIRÓ, José. Maria. y GIL-MONTE, P. **Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse**. Madrid: Síntesis, 1995.

SELYE, Hans. **The Physiology and Pathology of exposure to stress**. Canadá: Acta. Inc. Medical Publishers, 1950.

TOBAL, Miguel. **El estrés laboral: bases teoricas y marco de intervención**. Madrid: Universidad Computelense de Madrid, 1998.

YELA, José. **Estrés, “Burnout” (desgaste profesional) y estrategias de afrontamiento**. Madrid: Asoc. Esp. Neuropsiquiatria La Coruña, 1990.